فن التعامل مع الناس

Dealing with People Art



دكتور

عمرو حسن أحمد بدران





من فنون التعامل مع الناس

أن يغلق الإنسان فمه،

قبل أن يغلق الناس آذانهم،

ويفتح أذنيه قبل أن يفتح الناس أفواههم.



إهداء

إلى ...

الأستاذ الدكتور/ مسعد علي محمود

عميد كلية التربية الرياضية – جامعة المنصورة

شرفت بالتعاون مع سيادتكم في تأليف كتاب: مدخل التربية البدنية والرياضة، والذي اعتبره مرجعًا لكل من ينتمي إلى مهنة التربية الرياضية.

كما شرفت بتحكيم سيادتكم لبحث:

"تفعيل دور الشبكة العالمية للمعلومات للنهوض بالرياضة للجميع في الوطن العربي"

كما تعلمت من سيادتكم معني المسافة التربوية بين الطالب والمعلم؛ الأمر الذي جعلني أقوم الآن بإعداد كتاب مع أحد السادة علماء التربية العرب، بعنوان:

العلاقة التربوية بين الطالب والمعلم

ولذا يسعدني أن أهديكم كتابي هذا،

عمرو بدران



تقديم

عامل الناس كما تحب أن تعامل

التعامل مع الناس من أهم الفنون، نظرًا لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبدًا أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين.

وفي المقابل من السهل جدًا أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائمًا أسهل من البناء، فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل، فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول، لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم:

"من عامل الناس فلم يظلمهم، وحدثهم فلم يكذبهم، ووعدهم فلم يخلفهم، فهو ممن كملت مروءته، وظهرت عدالته، ووجب أجره، وحرمت غيبته"

هناك من الناس من يبدو في معاملة الناس رقيقًا حليمًا، ولكنه حينما يعود إلى بيته يتحول إلى شخص عنيف شديد الغضب في معاملة أهله وأقاربه، وهذا ليس صحيحًا ... إذ أن حسن التعامل مطلوب خارج المنزل كما هو مطلوب داخل المنزل أيضًا.

والله أسأل أن ينفع به، وأن يجعله خالصًا لوجهه الكريم.

المؤلف

التعامل مع الناس

يعتقد البعض أن التعامل مع الناس أمرًا سهلاً جدًا، ولكن أخطأ من قال ذلك، فالإنسان المتمكن والبارع والمتميز فقط، هو الذي يجيد فن التعامل مع الناس.

وبسؤالي لعدد من الأشخاص الذين لهم صفة التميز ولوحظ محبة الناس لهم، أجبوا بالتالي، لابد أن يتعامل الإنسان مع الناس بأسلوب حسن ليكسب ثقتهم، وأن يتميز بالصبر وسعة الصدر.

إن مواجهة الناس بأخطائهم بأساليب غير لائقة، لا تأتي غالبًا بخير، فلا أحد من الناس – إلا من حباه الله حلمًا عظيمًا، وصبرًا جميلاً – يحب أن يواجه بأنه أخطأ وأساء، وكثيرًا ما يكون خطأ من يواجه الناس بأخطائهم خطأ آخر يربو على هذه الأخطاء!.

عزيزي القارئ ...

اجعل شعارك القاعدة التالية:

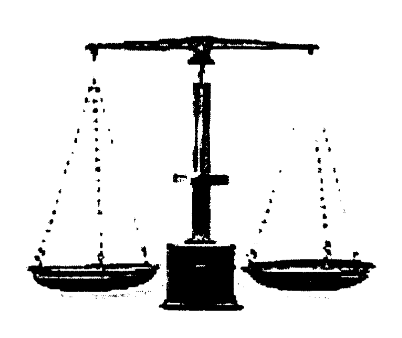
"يا بني! اجعل نفسك ميزانًا، فيما بينك وبين غيرك، فأحبب لغيرك كما تحب لنفسك، واكره له ما تكره لها، ولا تظلم كما لا تحب أن تُظلم، وأحسن كما تحب أن يُحسن إليك، واستقبح من نفسك ما تستقبح من غيرك، وارض من الناس ما ترضاه لهم من نفسك، ولا تقل ما لا تعلم، وإن قل ما تعلم، ولا تقل ما لا تحب أن يُقال لك"

أي، اجعلوا المقياس بينكم وبين الناس أنفسكم، فالإيجابي بالنسبة لها إيجابي بالنسبة لهم، والسلبي بالنسبة لها سلبي بالنسبة لهم.

بالعمل بالقاعدة السابقة نصبح العادلين، والعدل، غاية الإنسانية كلها، فليس خلق أنفع من العدل يسود بين الناس، فأنت حسب هذه القاعدة لا تنتظر العدل يأتيك من الآخرين؛ بل إنك تبادر إليه لتكون أول عامل به، وبطبيعة الحال فإن الخير يستجلب الخير، والعدل يدفع إلى عدل مثله.

وبالعمل بهذه القاعدة الإنسانية، نكون قد حولنا ساحة الحياة الواسعة من ساحة مزروعة بالألغام، إلى ساحة تكثر فيها الواحات الجميلة، أي أنها تتحول إلى جنة مصغرة.

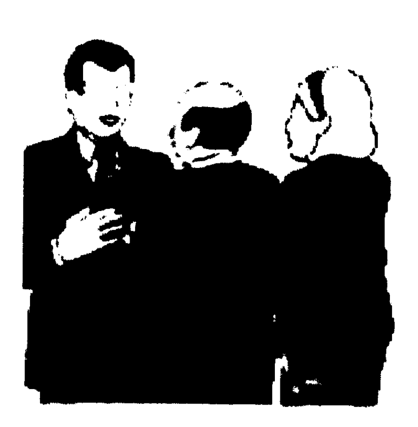
فحين يكون الآخر – أخًا وزميلاً وصديقًا أو أي إنسان آخر – نصب عيني، أستذكره في غضبي ورضاي، وأعرف ما يزعجه – من خلال ما يزعجني، فلا آتي به، وأعرف ما يحبه من خلال ما أحبه وأرضاه، فأفعله، فإنني أكون أحد الساعين إلى تحويل جفاف الحياة إلى جنة، تجري فيها الأنهار.



ماهية اللباقة:

مجموعة من القواعد في التعامل مع الآخرين متعارف عليها تـدل علـى السلوك الحضاري الراقي، وتعتمد على حسن التصرف، ومراعاة شعور وإحساس الآخرين، والتفهم الواعي للموقف، وتقديره تقديرًا صحيحًا.

كما تساعد اللباقة في تنمية قدرات الإنسان على مخاطبة الآخـرين بثقـة واقتناع تام للوصول إلى الهدف المرجو، وهو الفوز بحب الناس.



الشخصية اللباقة:

يوجد خطوات لابد من اتباعها لتصل إلى الشخصية المحبوبة، وأهمها:

- لا تعتمد على حفظ الكلام، أو الاستعانة بورقة مكتوبة، ولكن هدفك حفر الكلمات في عقول المستمعين، وفي مشاعرهم، وعواطفهم، وكم من أشخاص حفظوا ما كانوا يرغبون في التكلم به عن ظهر قلب، ولما حان وقت الكلام طارت الكلمات، وانمحت تمامًا من الذاكرة، وكانت النتيجة تجمد اللسان، والاستعانة بالذاكرة كبديل منقذ.

- عدم الدخول في المناقشات، إلا إذا كانت هناك إضافة إيجابية تريد توضيحها، ولا يستحسن الكلام لمجرد إثبات التواجد واستعراض ثقافتك دون مضمون يثري المناقشة، لأن ذلك يعني زيادة الأنا، والشعور والإحساس بالنقص.

ولو تساءلت عن كلمة السر التي تفتح قلوب الناس: نعم!، تلك هي كلمة السر التي تفتح قلوب الناس، وكانت السبب الرئيس لنجاح سقراط كمتكلم لبق منذ أكثر من أربعة وعشرين قرنًا من الزمان.

كان سقراط يطرح الأسئلة التي يثق أن الطرف الآخر الذي يتكلم معه سيجيب عنها بكلمة نعم، واستمر هكذا على هذا المنوال في كلامه حتى كثرت كلمة نعم، وبدأ في طرح ما كان يريده، ويعتقد أنه كان سيلقي معارضة شديدة لو بدأ بالسؤال عنها أولاً، فحصل أيضًا على الإجابة بكلمة نعم التي يريدها.

ويؤكد سقراط على هذه الحقيقة بقوله: إذا أردت أن تجعل الناس صفوفًا وراء أسلوبك في التفكير، فاحرص على أن يقول لك هؤلاء: نعم ... نعم ... نعم، كلما طرحت عليهم أفكارك.

ومن أهم قواعد التعامل اللبق مع الرؤساء:

• أن تشعر رئيسك بأنك حقًا صادق في تقديم العون له والمساعدة دون تردد، ولو قدمت بعض التضحية من وقتك وأجازاتك في سبيل إنجاز العمل المطلوب بالدقة المطلوبة.

• أن تحترم وقت رئيسك، وأن تعرف الوقت المناسب لعرض ما لديك من عمل عليه، وفي حالة وجود مشكلة في العمل - مطلوب عرضها على رئيسك - عليك أن تدرس المشكلة لتقدمها إليه مرة واحدة حتى لا يتكرر دخولك عليه باستمرار، وتقبل ملاحظات رئيسك بنفس راضية.

• أفضل طريقة لزيادة المرتب أو الحصول على ترقية أو مكافأة أن تقدم لرئيسك ما يثبت استحقاقك، وذلك من خلال عرض منجزاتك الإضافية التي تقوم بها، والوقت الإضافي الذي قمت فيه بأعمال عاجلة، ويجب أن يكون أسلوبك في العرض مهذبًا وهادئًا، وليس مثيرًا أو مستفزًا.

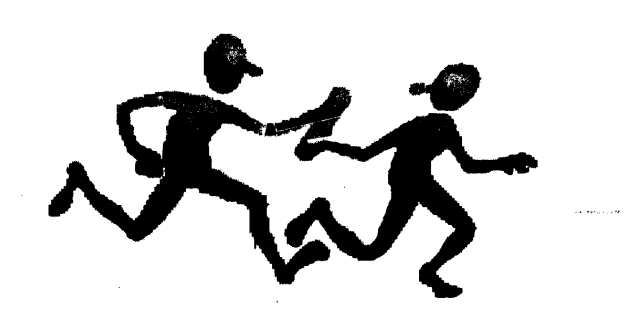
• أن تبتعد نهائيًا عن الأساليب الخطأ للحصول على حقك في زيادة الأجر أو الترقية، مثل: حاجتك إلى المال - تقارن نفسك بزميل حصل على تلك الزيادة مؤكدًا أنك تؤدي عملاً أكثر وأهم منه وبكفاية أكثر، لأن ذلك يثير المتاعب بينك وبين رئيسك من جانب، وبينك وبين ذلك الزميل من جانب آخر، فهذه الأساليب لا تليق بإنسان لبق يحرص على حب الآخرين، ويحاول الفوز بثقتهم.

• إذا ترك رئيس لك في العمل موقعه، وجاء آخر، لا تحاول مطلقًا أن تقارن بين رئيسك الحالي والسابق، ولا تحاول أبدًا الحديث عن الثغرات التي كانت موجودة في العمل في الفترة السابقة لتولي رئيسك الجديد.

• كن في قمة اللباقة مع النساء، وليكن تعاملك معهم نابع من منطلق الرحمة.

وبالقواعد السابقة، نبدأ طريق كسب الناس - إلا أن الأمر لا يكتمـــل إلا بمفاتيح تبدأ بها تأثيرك عليهم ، وأهمها:

- الزم الابتسامة المشرقة.
- لا تنتقد حـــتى لا تنتقَد.
- التمس لغيرك الأعـــذار.
- لا تقف في طابور أصحاب النصائح.
- تعامل مع الناس كما ترغب أن يعاملوك.
- عليك بكلمة الثناء الصادقة، مع ذكر المحاسن.
- إذا شئت أن تتصدر الناس فاجعل نفسك خلفهم.
- ابتعد عن الجدل، فالجدال طريق لعناد الطرف الآخر.
- حاول أن تشعر الناس بأهميتهم، بأن تكون متواجـــدًا معهـــم عالمًـــا بأخبارهم وأحوالهم.



آداب التعامل مع الناس

آداب الصحبة والمجالسة:

علينا أن نصطحب أصدقاءنا بالفضل بأن نفضلهم علينا وأن ننصفهم فلا يشعروا بأدنى غبن أو ظلم في صحبتنا لهم، وأن نكرمهم فلا نكون البخلاء معهم، وأن نحفظهم في حضورهم وغيابهم، فلا نسمح لأحد بأن يتطاول عليهم أو يسيء إليهم، وأن نبدي لهم النصيحة، ونشجعهم على طاعة الله، ونعينهم على أنفسهم بتجاوز أخطائهم.

وكم هو جميل اختصار ذلك كله بالقول:

"كن عليه رحمة، ولا تكن عليه عذابًا"

ومع ذلك فإن للصحبة آدابًا ينبغي مراعاتها وإلا قصرنا في حقها:

- ألا نخدع صاحبنا في أي أمر؛ بل يجب أن نكون صريحين معه في كل شيء.
- ألا نغشه؛ بل نكون أمناء في نصيحته، وأن نتلطف في طرحها
- ألا نكذب عليه، وأن يكون الصدق ثالثنا، فليس احفظ للصحبة وللصداقة من الصدق في المواضع كلها.
- ألا نعمل على انتقاصه مهما بدا لنا ما يدعو إلى ذلك، فالانتقاص من الصاحب انتقاص لأنفسنا، لأن موقعه موقع النفس منا، وبدلاً من انتقاصه لأعمل على استكمال جوانب شخصيته، فذلك أوثق للصداقة.

- إذا جلست مع صديقك فكن لينًا معه في اختيار الكلمـات المناسـبة والمشاعر المعبرة عن الحب والحرص، فاللين يؤنس لوحشة.

قال تعالى:

"واخفض جناحك للمؤمنين"

فكأنك وأنت العزيز الكريم ذليل بين يدي أخيك، ولكنها ذلة المحبة لا ذلة تمين بها نفسك.

- ومن متطلبات الملاينة: المجاراة في غير المنكر، وأن لا تتهمه فيما لا يوافقك من رأيه، وأن لا تقوم من المجلس إلا بإذنه، وأن لا تسمعه إلا خيرًا، فلفظة السـوء تبعث الشر، والخير مقمعة للشر، وأن تشكره على حسن صنيعه.

قال الرسول - صلي الله عليه وسلم:

"المجالس بالأمانة"

أي ليس لي أن أُفشي حديثًا أو سرًا يكتمه صاحبي لاسيما إذا خصني بـه دون غيري، فلا يجوز البوح به إلا بإذنه.

وإذا ضم المجلس أكثر من اثنين فلا يليق بي أن أهمس لأحدهما بحـديث لا أريد أن يسمعه الثالث، فذلك مما يحزنه ويؤذيه، فحتى لو لم يكن الهمس يعنيه لكنه إشعار له أنه غير أهل للثقة.

آداب التحية:

للتحية آدابًا ينبغي مراعاتها، وهي:

- أن يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير، والصغير على الكبير، والرجل على المرأة، والابن على الأب، والداخل إلى مكان على من فيه.

- أن تستخدم التحية المعهودة في الإسلام، وهي: **السلام عليكم**، لتعبر بذلك عن هويتك وشخصيتك، فلا يصح لنا كمسلمين أن نتبادل فيما بيننا التحيات الأجنبية في الوقت الذي لنا تحيتنا الجميلة التي ليس لها مرادف في كل تحيات العالم.

- أن تُقبل بكلك على صاحبك وأنت تحييه حتى تشعره بحرارة تحيتك، ولا يصح أن تصافح أحدًا ويدك الأخرى في جيبك، أو أنت متكئ على جدار أو على شجرة أو سيارة، فذلك ينتقص من قدر حبك لصاحبك.

- أن ترد التحية بأحسن منها، فذلك هو خلق الإسلام الذي لا يقابل الحسنة بالحسنة؛ بل بأحسن منها:

"وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها"

وأفضل من السلام عليكم، الرد بـ وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته.

آداب الشكر:

جزاء الإحسان، هو الإحسان، ورد الجميل بالجميل أو بأجمل منه، فلا يليق بي أن أقابل الحسنة بالصمت أو اللامبالاة أو الجحود أو الإساءة.

ولذا كانت للشكر آداب، منها:

– المبادرة إليه فور أداء الإحسان لمن أحسن، فإرجاؤه يقلل من أثره وقيمته، وإن كان تأجيله لسبب قاهر أفضل من إلغائه بالمرة.

– تمن وأنت تشكر من يسدي إليك خدمة أن تتمكن من خدمته مستقبلاً، واسع إلى ذلك، فذلك هو الشكر العملي الذي يعمق المودة ويشجع على مزيد من الإحسان.

– الشكر ليس محددًا بشخص أو أشخاص معينين، فهو لكل المحسنين مهما كانت درجات إحسانهم، فهو كما للأب والأم والأخ والأخت والصديق والمعلم والمدير، كذلك هو لساعي البريد وعامل البلدية وماسح الأحذية ... وغيرهم.

– يستحسن عدم استخدام الكلمات الدخيلة أو الأجنبية أثناء تقديم الشكر، ففي لغتنا العربية الكثير من مفردات الشكر والثناء والعرفان، فبدلاً من أن أقول: ميرسي، أو ثانك يو، يمكن أن أقول: جزاك الله خيرًا، أو بارك الله فيك، أو رضي الله عنك وأرضاك، أو أثابك الله ... وما إلى ذلك.

إن جواب كلمة أشكرك، أو شكرًا هو: الشكر لله، أو لا شكر على واجب، أو المشكور أنت، وليس عفوًا، فهي كلمة للاعتذار، وليست جوابًا على شكر.

آداب المهاتفة:

من آداب المهاتفة، ما يلي:

- السلام أولاً. ولابد أن تشعر الطرف الآخر بحرارة صوتك ودفء مشاعرك كما لو كنت تتحدث معه وجهًا لوجه.
- التعريف بالاسم من قبل صاحب المكالمة، لأن بعض الأصوات قد تتشابه، وحتى لا تحرج الطرف الآخر في تمييز المتكلم أخبره باسمك فور إلقاء التحية.
- تأكد من الرقم الصحيح، ومن الوقت المناسب، وبادر إلى الاتصال ثانية فيما إذا انقطعت المكالمة سواء كنت أنت المتكلم أو كنت المخاطب.
- اختصر المكالمة على قدر الحاجة، وإذا بلغت جهاز التسجيل المرفق بالهاتف أنك ستعاود الاتصال فعاوده، ذلك أن وعد الحر دين، وأن المؤمن إذا وعد وفى.
- استفد من الهاتف في المناسبات السعيدة كالأعياد لتوصل تهانيك إلى أكبر عدد ممكن من الأقرباء والأصدقاء الذين لا تقدر على زيارتهم - وإن كانت الزيارة أفضل - ولكن المهاتفة - كما هي المراسلة - نصف اللقاء المباشر.
- إذا طلب جارك أو صديقك استخدام الهاتف غادر المكان حتى ينتهي من إجراء المكالمة، فقد تكون لديه بعض الأسرار التي لا يحب إطلاعك عليها.
- الرد على المزعجين لا يكون بالكلمات الحادة؛ بل بالكلام الموزون اللبق الخالي من أية بذاءة، فذلك أدعى إلى منعهم من تكرار الاتصال.

آداب الهدية:

فنان جميل الذوق ومرهف الحس ذاك الذي اخترع الهدية لما لها من أثر ساحر في نفس الطرف المقابل، فأنت حينما تهديني أية هدية – والهدايا في معناها لا في قيمتها المادية – إنما تقدم لي تعبيرًا محسوسًا على حبك لي، وكما يحلو لي أن أفرح بهديتك فإن لك على حقًا أن أبادلك الهدية بالهدية.

ولما كانت الهدية تعبيرًا عن مشاعر لا تستطيع الكلمات إيصالها، فإن لها آدابًا، منها:

– لابد من الذوق والدقة في الاختيار، فاختيار الإنسان – كم يقال – قطعة من عقله، فقد تكون الهدية صغيرة في حجمها كبيرة في مغزاها ... إن كتابًا مما يحب صديقك مطالعته قد يعدل أو يفوق لديه أية هدية أخرى.

– لابد من اختيار المناسبة، ولكن قد تكون الهدية بمناسبة، وقد تكون بلا مناسبة، فعلاقتك بأخيك وحرصك على تنميتها مناسبة بحد ذاتها.

– تحين الفرص السعيدة كالنجاح أو تحقيق إنجاز معين أو تخرج أو زواج أو شراء بيت أو قدومه من سفر، لتقديم الهدايا، هو مما يعزز أواصر الصداقة ويغذيها.

قال الرسول – صلي الله عليه وسلم.

"تهادوا تحابوا"

– إن تغليف الهدية بغلاف جميل عليه عبارات رقيقة وتمنيات عطرة أو أبيات من الشعر، يجعل الهدية ناطقة بأكثر من لسان.

– لا يصح أن تهدى ما أهدى إليك، فقد قيل إن الهدية لا تهدى، فهي مما خصك به مهديها، فكيف تفرط بهدية لو رآها مهديها عند غيرك فلربما ساءه ذلك؟.

– يُفضل أن يراعي المُهدي الفائدة العملية للهدية، فلبعض الهدايا عمر قصير ولبعضها عمر أطول، وبعضها ذو فائدة محدودة وبعضها ذو فائدة أكبر، فربما كانت لوحة زهيدة الثمن مخطوط عليها بخط جميل آية قرآنية أو حديث شريف أو قول مأثور أو حكمة، تجعل من الهدية أثرًا فنيًا وأدبيًا لا ينسى.

– لا يصح إطلاقًا نقد الهدية أو التقليل من قيمتها حتى ولو كانت كذلك، فلابد من شكر المهدي على كل حال، واستقبال هديته المتواضعة برضي ملحوظ، فلقد أهدى تلميذ من أسرة تعمل بالزراعة معلمه شيئًا من التفاح في أول موسمه، فتناول المعلم واحدة منه فكانت مرة المذاق فاستذوقها، ثم تذوق الثانية فكانت كذلك فأكلها، والتلاميذ ينظرون باستغراب لعدم دعوتهم لمشاركته في أكل التفاح، حتى خرج التلميذ، وهو مسرور بهديته لمعلمه الذي التفت إلى تلاميذه قائلاً: قد تستغربون مني ذلك، لكن التفاح كان مرًا، ولو كنت قدمته لبعضكم وتأفف من مرارته لكان ذلك إساءة للتلميذ الذي كان فرحًا بهديته، وقد أردت إدخال السرور عليه باستطعامي لتفاحه!.





الإنصات للناس

أظهرت دراسة علمية على مهارات الاتصـال بـين النـاس، أن النـاس يستغرقون من يومهم:

- ٩% في الكتابة.
- ١٦% في القراءة.
- ٣٥% في التحدث.
- ٤٠% في الإنصات.

وهو ما يؤكد أن الإنصات يحتل النصيب الأكبر من أنشطتنا اليومية، وقد ذكرت **مادلين بورلي آلن** في كتابها: **الاستماع**:

"وبالرغم من أنه ليس هناك اعتبار يذكر لتدريس مـادة الإنصات في دول عديدة كمادة أساسية للتعلم مقارنـة بـالقراءة والكتابـة والتحدث، إلا أننا نحظى بعدد لا بأس بـه من المنصتين في هذه الكرة الأرضية الجميلة، ويشترك هؤلاء بمحبتنا لهم لعوامل عديدة".

ومن أهم أسباب مشكلات الناس، عدم إحسان الإنصات إليهم، فكم من موضوع أسيئ فهمه سواءً كان مع أسرنا، أو أصدقائنا ... الخ، وأدى إلى خلاف بدأ صغيرًا، ثم أصبح كبيرًا.

لماذا يحب الناس المنصت؟

يحب الناس المنصت، لأنه المغناطيس الذي يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم، فهو الذي يشعرهم في كنفه بالاحتضان والتقدير، فما أجمل أن ترى أذنًا صاغية بهدوء ووقار لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعًا، إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادي.

ويحب المنصت لقلة أخطاء لسانه مقارنة بعشاق التحدث، فإنه أقل عرضة لزلة اللسان، وأقل تصادمًا معهم في المشادات الكلامية ... وغيرها.

ويفضل المنصت حبس لسانه، ويرسل أذنيه إلى عالم المتحدثين، ولا يعرف من بين الحضور، إلا عندما تكتشفه أعين المتحدثين، وهو متروي في هدوء وترقب فتتابعه بحرص، علمًا بأنه لم ينطق بكلمة، وذلك دليل على أن المنصت شخصية لا تقل أهمية في المجالس عن المتحدثين، فإنصاته يشعرهم بالقبول والمتابعة، وهو ليس كما يتصوره البعض قليل الأصحاب، فهو معروف بإنصاته لكل ما تأتي به ألسنة جلسائه.

كيف ترى مجلسًا تتحدث فيه، ولا أحد ينصت إليك؟!.

يزود الإنصات المنصت بمعلومات كثيرة، فكلما زاد إنصاته زادت معلوماته، وبالتالي حاجة الناس إليه، والأنس بوجوده.

كما يندر أن يجابه دخول المنصت إلى مجلس ما بالتأفف، فهو يحمل رصيدًا يكاد يكون خاليًا من الصدامات أو الأحقاد في المجالس التي يذهب إليها، لقلة حديثه، وصدق القائل:

" لسانك حصانك إن صنته صانك وإن خنته خانك"

كيف تكون منصتًا جيدًا؟:

قال **بعض الحكماء**: إذا جالست الجهال فأنصت لهم، وإذا جالست العلماء فأنصت لهم، فإن في إنصاتك للجهال زيادة في الحلم، وإن في إنصاتك للعلماء زيادة في العلم.

روى **الطبراني**، بإسناد صحيح عن **عمرو بن العاص** – رضي الله عنه – قال: "كان رسول الله – صلى الله عليه وسلم – يقبل بوجهه وحديثه على شر القوم، يتألفه بذلك، وكان يقبل بوجهه وحديثه عليَّ حتى ظننت أني خير القوم"

ويقول **أبو حامد الغزالي**، في صفات المنصت الجيد:

- حاضر القلب.
- مصغيًا إلى ما يقوله القائل.
- قليل الالتفات إلى الجوانب.
- ساكن الظاهر هادئ الأطراف.
- متحفظًا عن التنحنح والتثاؤب.
- يجلس مطرقًا رأسه كجلوسه في فكر.
- متحفظًا عن حركة تشوش على أصحابه.
- يدعو إلى الحذر من التصنع والتكلف والمراءاة أثناء الإنصات.
- مشتغلاً بنفسه ومراعاة قلبه، ومراقبة ما يفتح الله له من رحمته في سره.
- متحرزًا عن النظر إلى وجوه المستمعين، وما يظهر عليهم من أحوال الوجد.
- ساكتًا عن النطق في أثناء القول بكل ما عنه بد، فإن غلبه الوجد وحركه بغير اختيار، فهو فيه معذور غير مذموم، داعيًا إياه إلى الرجوع إلى هدوئه وسكونه، وهو ينصت.

الوقت والمكان:

كيف يراد من شخص ما أن ينصت، وهو مستغرق في متابعة برنامج تليفزيوني محبب لديه، أو مستغرقًا في عمل يدوي ما، أو أن يكون على وشك الخروج من منزله أو ...

من يريد إنصاتًا يرضيه، فليختر الوقت والمكان المناسبين.

التفاعل والتمثيل:

تفاعل مع ما يقال بصدق، وبدون تمثيل، وتذكر أن هناك أناسًا كثيرون لديهم من الفطنة ما قد يفوق توقعاتك؛ مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.

المقاطعة:

لا تقاطع أبدًا؛ بل انتظر لحين انتهاء محدثيك، فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك، والذي سيكون سببًا في ارتياحهم عند التحدث إليك.

الإنصات بالعينين!:

أن تكون منصتًا جيدًا، ليس معناه أن تنصت بأذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضًا! ... هذه ليست دعابة، فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزًا ومتابعة، ويزيد الثانية راحة أكثر في الحديث.

في مجتمعاتنا الشرقية يعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينين الكبار؛ حيث يعتبرونها نوعًا من أنواع عدم الاحترام، وفي الحقيقة هي نظرية ليست صحيحة.





التعايش والتأقلم مع الناس

تصبح حياتنا أكثر متعة لو استطعنا التعايش والتأقلم مع الناس بالحكمة، ومن أهم نقاط القوة في الإنسان أن يصبح وجوده معطاءً ودوره مما لا يستغني عنه.

وحتى يتحقق ما سبق، يجب أن نستثمر طاقاتنا وتصرفاتنا في أبعادها الإيجابية لنكون معطائين بنائين، وبعكسه سيكون من السهل على الآخرين تجاوزنا أو إهمالنا.

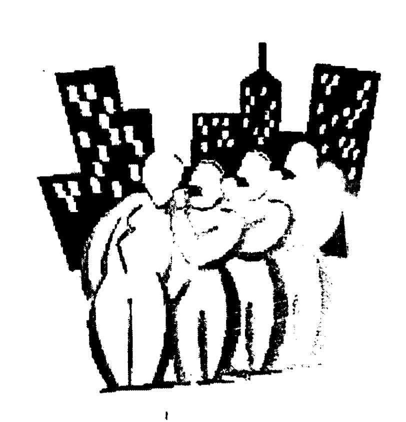
وعندما لا ينجز الإنسان دوره بشكل إيجابي، سوف يحتل موقعه الآخرون، لأن الحياة لا تقبل الانتظار، وقطار العمل لابد وأن يمشي، ومن سنة الله أن يستبدل قومًا مكان آخرين إذا قصر الأوائل وتخلفوا عن أداء أدوارهم بالشكل الإيجابي الصحيح، أو عند خروجهم على المعاش.

ولعل أول خطوة في فن التعامل مع الناس، هي: الإيمان بقبول الناس على ما هم عليه من صفات، وتلقين النفس بهذا المبدأ.

والأفضل من هذا، هو السعي لتغيير الآخرين ومعالجة أمراضهم، إلى جانب السعي المتواصل لمعالجة أمراضنا الخاصة أيضًا للقضاء على النواقص وتبديل السلبيات إلى ايجابيات، لأنه مقتضي الأمر بالمعروف وتنبيه الغافل وإرشاد الجاهل ... وغيرها، وهو أيضًا طموح كل إنسان مسئول في المجتمع؛ بل ومسئولية الجميع حتى نحصل على مجتمع واعي وأمة رشيدة.

لذا، يبقى أمامنا حلان آخران، هما:

- الاصطدام بهم، والدخــول معهم في حروب ونزاعات داخلية تحرق الأخضر واليابس، وتنزل بالجميع إلى أسفل المستويات الفكرية والروحية والعملية.
- القبول بالآخرين، والسعي للتعايش معهم، وهذا في منطــق الحكمــة والإدارة ... أسلوب حكيم يضمن للجميع الإيجابيــات واســتثمارها في ســبيل التقدم، وفي نفس الوقت يحيد الخصومات، وينزل بالعدائية والعراكــات إلى أقــل مستوياتها؛ مما يضمن للجميع مستويات عالية من الصحة واستقرار البال وهــدوء الأعصاب، فضلاً عن التنسيق والمحبة والتعاطف.



التعامل مع المسنين

المسنين، هم أباؤنا ... أمهاتنا، ويومًا ما سنكون مثلهم ... ليتخيل كل واحد منا أنه بلغ من العمر ٩٠ عامًا ... ليتخيل تلك الأحاسيس، وتلك الآلام، والتي عادة ما تخرج ولا نراها، ولكن يحس بها فقط المسنون.

المسنين لهم الفضل بعد الله، على تربيتهم لنا وتنشأتنا، والبعض منا لا يحسن التصرف مع المسنين!، وقد يرجع ذلك سوء فهمهم الفهم الصحيح.



خصائص مرحلة الشيخوخة:

ساهمة العلوم الإنسانية، وخصوصًا علم النفس في فهم الكثير عن النفس البشرية، وما تمر به في كل مرحلة من مراحل العمر، وفي كل مجتمع.

وعند الحديث عن الشيخوخة، فإننا نتحدث عن مرحلة من العمر يصعب تحديدها بالأرقام، وإن كان لفظ المسن يطلق عادة على من تجاوز الخامسة والستين من عمره.

هذه المرحلة من العمر يكون الإنسان فيها قد جمع من الخبرات والتجارب في حياته الكثير، وهو يقف على أعتاب فترة من الانحدار البدني أو الفكري أو كلاهما معًا ... إنه ينظر إلى العقود الستة التي خلفها وراءه، ويقوم إما واعيًا مدركًا، أو بدون وعي منه بتقييم هذه الفترة الزمنية الطويلة وما قدم فيها لنفسه، ومن بعده من ذرية أو حق للجنس البشري، وقد يكون الرضي، وبالتالي الارتياح النفسي، وقد يكون عدم الرضي، وبالتالي الانهيار فريسة للأمراض النفسية من اكتئاب وقلق ... وغيرها.

ويتوقع المسن في هذه المرحلة من العمر أن يقابل بالشكر والعرفان ممن أفنى حياته في خدمتهم.



وغالبًا ما تكون سلوكيات المسنين محكومة بظروف حياتهم عبر السنين وأنماط شخصيتهم وظروف حياتهم الحالية، ولكن يمكن القول دون مجانبة الصواب أن المسنين أقل مرونة، كذلك فإنه يصعب عليهم تقبل التغيير في أسلوب الحياة والأفكار والسلوكيات، وإن فرض عليهم الواقع ذلك التغيير، فإنهم يواجهون بالرفض وعدم القبول وعدم القدرة على التكيف، وبالتالي الشعور بالاضطراب والقلق والخوف أو حتى الكآبة.

من ناحية أخرى، فإن المسن يكون أقل استجابة وأبطأ في تفاعلاته، ومن ثم فإن الأمور التي تحتاج استجابة سريعة وجوابًا أو عملاً سريعًا تكون صعبة عليه، وإذا ما كان ذلك واجبًا أو مطلوبًا منه فإنه يفشل، فمثلاً عند قيادة السيارة قد لا يمكنه تفادي التوقف المفاجئ للسيارة التي أمامه، وإدراكًا للمسنين لهذا القصور تجدهم يقودون سياراتهم ببطء وهدوء يقلل من احتمال هذه التفاعلات السريعة.

وتكون قدرة المسن على التعبير عن مشاعره أقل، فيبدو باردًا ... قليل التفاعل ... لا يفرح بسرعة ... ولا يحزن بسرعة، وقد يخلق ذلك حساسية لدى ذويه الذين لا يدركون هذه الخاصية فيتهمونه بعدم الاكتراث واللامبالاة، وتجدر الإشارة إلى أن التقدم الكبير في السن وضمور الفص الجبهي للمخ، يؤدي إلى التغيرات السريعة والغير عادية في المزاج، فمثلاً يبكي المسن بسرعة عند الحديث عن قريب أو صديق حصل له مكروه، ولكنه لا يلبث أن يضحك عندما يكون هناك سبب للضحك ولو بسيط.

وغالبًا ما تكون آراء المسن صائبة وقراراته صحيحة.



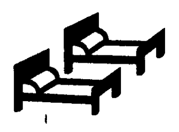
ويحدث للمسن تغيرات فسيولوجية سلبية كثيرة، مثل: ضعف السمع - ضعف البصر - تضمر العضلات - تقل القوة الجسمية - يتجعد الجلد - يتساقط الشعر.

وهذا النقص بالذات في هذه الحواس: السمع - البصر - اللمس، يواكبه ازدياد الأمراض التي يمكن أن يصاب بها، مثل: ارتفاع ضغط الدم - البول السكري - ليونة العظام.

وهم نتيجة لذلك قد يحجمون عن الاختلاط والاجتماع، وإذا ما توجب عليهم ذلك، فإنهم يلتزمون الصمت إذ تحد من مشاركتهم، ناهيك عن عدم فهمهم لما يدور بين بني الجيل الجديد من حوارات ومواضيع.

إن عدم قدرة المسن على الرؤية الجيدة تجعله يخطئ في استعمال دوائه، فيأخذ أكثر مما يجب أو أقل، وفي هذا ضرر كبير على صحته.

وتقل قدرة المسن على النوم ساعات طويلة، فهو ينام مبكرًا ويستيقظ كثيرًا، وبالتالي فهو ينام ساعات أقل ليلاً، ويحتاج إلى النوم في النهار أكثر لتعويض ما يفوت عليه من الراحة.



كيف نتعامل مع المسن؟:

فيما يلي بعض الإرشادات للتعامل مع المسن، وهي:

- المسن يحتاج للحنان والرعاية والعطف مثل الصغير تمامًا، ويجب ألا نبخل عليه بذلك.
- المسن لا يتحمل الإلحاح عليه ومطالبته بالإسراع في أمر ما، واستعجاله، ويجب أن نعطيه الوقت الكافي لإنجاز ما يريد عمله.
- يجب عدم الاصطدام مع المسن في رأي معين، لأن موافقته وقتيًا، ومن ثم العودة مرة أو مرات أخرى لمحاولة إقناعه تأتي غالبًا بما نرغبه من نتائج.
- يجب عدم مؤاخذة المسن لبرودته أو عدم اكتراثه بأمر معين، لأن هذا يعني فقط أنه يحتاج إلى وقت أطول للتفاعل مع الأحداث لا عدم المبالاة.
- عند انتقال المسن من منزله الذي تعود عليه إلى مكان آخر مثل المستشفي مثلاً، يتوجب الاهتمام بتقريبه للواقع والتحدث معه وإخباره عن المكان والزمان والناس من حوله ليظل مرتبطًا بواقعه.
- يجب أن ندرك أن المسن يستمتع بالحديث عن الماضي، لأنه يتذكره أكثر من الأحداث القريبة، ولأنه يشعر باستعراض تجاربه وخبراته، فعلينا أن لا نحرمه من ذلك؛ بل نظهر له التفاعل والإعجاب.
- إن قصور السمع والبصر لدي المسن يجعله يبتعد شيئًا فشيئًا عن أحداث الواقع، وذلك يوجب علينا التحدث بصوت مسموع، ومحاولة جذب المسن للواقع بإخباره بما يدور من حوله، وأخذ رأيه ومداعبته، لأن ذلك مما يؤخر في عملية الانفصال عن الواقع، والتي تحدث في الشيخوخة المتأخرة.

• يجب ألا ننسي أن دعوة الوالد لولده لا ترد، وما ورد في فضل بر الوالدين ووجوبه، وأن الله ذكر ذلك بعد ذكر اسمه - جل جلاله - في أكثر من موضع، وقد ذكر الرسول - صلي الله عليه وسلم - سوء حال من أدرك والديه أو أحدهما ولم يدخل فيها الجنة.

قال الرسول - صلي الله عليه وسلم:

"شقي عبد أدرك والديه أو أحدهما فلم يدخلاه الجنة ... "

رواه الترمذي، وقال حديث صحيح



لماذا نهتم بذوي الطباع الصعبة؟:

- وجود الأشخاص المسببين للمتاعب – قد يكونـــون مرؤوســـيك، أو رؤسائك، أو زملائك في العمل – حقيقة، وليس أمرًا من نسج الخيال.
- تجبرنا ظروف العمل أحيانًا على التعامل مع مسببي المشكلات، فـــلا يمكن في حالات كثيرة تغيير العمل بسبب وجود زميل أو رئيس من هذا الصنف من البشر، كما يصعب أحيانًا فصل موظف من العمل، لأنه من هـــذا الصـــنف، وذلك لاعتبارات عدة، منها: مادية وأخلاقية.
- حيث أن الاحتكاك بهم أمر حتمي، إذًا، فالصراع لن يولد إلا نتـــائج سلبية ... توقف عن مهاجمتك لذوي الطباع الصعبة، وابدأ بالتعاون معهم لتحقيق الأهداف المشتركة.
-
- يري معظمنا نفسه بريئًا، وأن مسببي المتاعب هم الـــذين تســـببوا في المشكلة، والتركيز على هذا الأمر يجعل من الصعب علينا فهم الأسباب الحقيقـــة للمشكلة، فقد نكون نحن من بدأ الصراع بأفعال أو كلمات أو تصـــرفات غـــير مقصودة.

يوجد ثلاث ردود أفعال طبيعة قد تصدر منا، وتكون سببًا في تفاقم المشكلة:

- تجريد الإنسان مسبب المتاعب من صفاته الإيجابية، فعند حدوث النزاع قد ننسى كل الأمور الإيجابية فيه ونركز فقط على صفاته السلبية.
- الافتراء على الإنسان مسبب المتاعب، ويكون ذلك بالتحدث عنه أمام الجميع، وذكر المشكلة من طرف واحد – طرفك أنت – والاستماع للأشخاص الذي حصلت بينهم وبين الإنسان المعني مشكلات مشابهة في السابق.

هذه الأمور تزيد القناعة في نفسك بأن الطرف الآخر هو المخطأ؛ مما يؤدي أيضًا إلى خسران صوت محايد، وهو صوت أصدقاءك الذين من الممكن أن يخبروك برأيهم بصراحة حول الموضع، ويسدوا لك بعض النصائح، بدلاً من تعبئتهم في صفك ضد الطرف الآخر.

- تفسير أفعال مسبب المتاعب من منظور سلبي، وقد تكون لمسبب المتاعب وجهة نظر صحيحة، وسببًا مقبولاً لتصرفاته، ولكننا غالبًا ما نبحث عن أسباب سلبية نتهم بها الطرف الآخر، وأنه يسبب هذه المشكلات لأغراض شخصية وخاصة، ولكن الواجب علينا هو إحسان الظن في الطرف الآخر، ومحاولة إيجاد دوافع إيجابية لتصرفاته.

إن محاولة البدء من الصفر لفهم دوافع مسبب المشكلات قد يفيدنا كثيرًا في فهم أصول المشكلة وطريقة حلها، ويمكن للمقولة التالية المساعدة في البدء من الصفر:

"أنا لا أعرف سبب تصرفه على هذا النحو"

إذًا، علينا أن نسأله عن دوافعه، وفي الغالب سيفصح عنها؛ مما ينتج عنه فهم أكبر للمشكلة.

لماذا تزعجني بعض النوعيات من الناس؟:

إن تقييم الفروق في الشخصية، يمكن أن يكون أداة قيمة في بناء فرق عمل متكاملة، وفي اختيار أفراد مناسبين لمراكز معينة.

وتتضمن السمات الشخصية ثمان سمات، هي:

الشخص المفكر:

- يميل إلى إيجاد روابط منطقية بين الأفكار.
- عند جمع البيانات، يحاول المفكر جمع أكبر قدر من المعلومات.
- يصر على تأجيل الفعل حتى يكتشف مسببات الأمور وتأثيراتها.
- عند تحليل البيانات، يرفض المفكر دخول أي معلومات جديدة.
- يستمد القوة العاطفية من الرضا التابع من توصله للحلول منطقية.

الشخص الباحث:

- لا ينجح أحيانًا في تنظيم وتلخيص البيانات، لإيصالها للآخرين.
- عادة ما يتجاهل قيود كل من الوقت والمصدر في إصراره على البحث عن بيانات إضافية.
- يميل إلى تأجيل الحكم والفعل ما دامت هناك فرصة للحصول على معلومات جديدة.
- يستمد القوة العاطفية من متعة البحث عن كل ما هو ثمين، ومن تأثير ما يجده على التخطيط النهائي، ومن إعجاب الآخرين به.

الشخص المخطط:

- يميل إلى وضع التفاصيل والحقائق الفردية والبيانات الأخرى في شكل نماذج.
- يركز على أهمية هذه النماذج؛ حيث أنها تعمل على تنظيم مجموعة كثيرة من الأشياء غير المترابطة.
- يقاوم الحصول على بيانات غير منظمة قبل وضع أي خطة، بينما يرحب بالمعلومات بعد عملية التخطيط، وخصوصًا المعلومات التي تدعم الخطة.
- يستمد القوة العاطفية من اقتناعه الراسخ بأهميته كشخص مؤثر في توجيه مجري الأمور، وخصوصًا في الجماعات التي تفتقر للتنظيم، ويستمدها أيضًا من طبيعة الخطة الموضوعة – من تناسقها والغرض منها والعلاقات المتداخلة بين أجزائها.

الشخص البارع:

- يستطيع القيام بأكثر من مهمة في نفس الوقت.
- يفخر بإمكانيته على التعامل مع المواقف، والتغلب على المشكلات.
- يستمد القوة العاطفية من إحساسه بالانشغال الذاتي الدائم، بالإضافة إلى اقتناعه الراسخ بأهميته وقيمته للجماعة.
- الفزع من المواعيد النهائية، وعدم القدرة على التنبؤ بالمعوقات والطوارئ المحتملة، يعدان حافزًا وتحديًا لشخصية البارع.

الشخص المشارك:

- يستمتع بصحبة الآخرين.
- يتردد في التعبير عن آراء شخصية.
- يتجنب المهام التي تتطلب أن ينجزها بشكل فردي.
- يعتمد على الاتفاق الجماعي بخصوص القرارات الهامة.
- يستمد القوة والدعم العاطفي من الانتماء والشعبية واحترام الآخرين.

الشخص المنعزل:

- يميل إلى العمل الفردي.
- لا يشارك في الجماعات إلا لأسباب قهرية.
- يستمد القوة العاطفية من محاولته لأن يكون على مستوي المقاييس الشخصية، وليس من قبل أحكام الآخرين عليه.
- في حالة وجود مهام كثيرة لا يمكن أن ينجزها فرد واحد، يقوم الشخص المنعزل بتقسيم مهام العمل إلى جزئيات يمكن إدارة كل منها من قبل أفراد.

الشخص المتعاطف:

- يركز على المحتوي العاطفي للمواقف.
- يستمد القوة العاطفية من الطريقة التي يري بها نفسه كشخص حساس ومحب، وعادة ما يستمدها من عرفان وصداقة كل من يوجه إليه تعاطفه.
- يقيم المعلومات أو الموقف الجديد طبقًا لاحتمالاته العاطفية – كيف أشعر تجاه ذلك؟ – كيف يشعر الآخرون؟ – وتلعب إجابات هذه الأسئلة دورًا رئيسًا في تشكيل وجهة نظره النهائية، وتصرفاته تجاه المواقف الجديدة.

الشخص الواثق:

- يميل إلى الوصول إلى قرارات وأحكام وأفعال حاسمة - تكون عكس الإجراءات المتبعة أحيانًا.
- غير صبور على التأجيلات التي يقوم بها الآخرون للبحث والتحليل والتخطيط.
- غالبًا ما يسلم الواثق بأن الحقيقة الكاملة غير معروفة، لكنه يجادل بوجود قدر كافٍ من المعلومات لاتخاذ القرار.
- يستمد القوة العاطفية من سمعته في الجماعة كشخص موجه نحو الفعل، وصانع قرارات حكيمة، ومن رضاه لقدرته على استخدام السلطة والجرأة لحل المشكلات والتعامل مع الشخصيات ذات الطباع الصعبة.

صفوة القول:

بإمكانك تحديد أربع سمات تعبر عن شخصيتك، وذلك لأنه لا يوجد شخص يتصرف دائمًا طبق طابع واحد من الشخصية، فهي تتفاعل لصياغة شخصيتك.

وقد تتحول السمات الشخصية بصورة جذرية في أوقات الضغوط، فعلى سبيل المثال، قد يصبح البارع ... مخططًا تحت ظروف معينة.

إن إدراك ميول الإنسان الشخصية، قد يساعد في التنبؤ والتعامل بشكل بناء مع نقيضها في مكان العمل، والمخطط على سبيل المثال سيتصارع في الغالب مع البارع، ومجرد إدراك اختلافهم في طريقة فهمهم للعمل، يساعد كثيرًا هؤلاء الأفراد على تجنب أو فض النزاع.

بديل الغضب: الاستماع الجيد:

- إن الغضب شيء طبيعي، ولكنه عادة ما يكون عاطفة غير مثمـــرة في تعاملك مع ذوي الطباع الصعبة.
- إن هؤلاء الذين يسعون إلى الإدارة عن طريق الغضـــب، يتعرضـــون لأكثر من مخاطرة:
  - يعاني المدير الغاضب من أمراض عضوية ونفسية.
  - أفضل الأفكار لا تظهر في جو من الغضب والعقاب.
  - يترك الموظفون الجيدون العمل بدلاً من تحمل السلوك الغريب لمدير غاضب.
- يمكن أن تستبدل ردود الفعل الغاضبة بأساليب أكثر فائدة، مثل:
  - تكرار المعاني الرئيسة، التي تم ذكرها في الحوار.
  - التوقف عن إصدار الأحكام، ومحاولة الإنصات باهتمام.
  - التدوين السريع والمختصر للنطاق الهامة التي أشير إليها في الحوار.



إستراتيجيات للتعامل مع ذوي الطباع الصعبة:

الشخص الكذاب:

- يسعى جاهدًا للكذب لحفظ ماء وجهه.
- يدمر كل صلاته الاجتماعية بجهة العمل.
- إنهم بالطبع يدمرون حياتهم المهنية، لكنهم في هذه الأثناء يتسببون وبشكل غير صريح بأضرار كبيرة لجهة العمل.
- يريد أن يُكافأ على كل شيء كما لو كان يقوم به بالشكل الصحيح، بينما في الحقيقة يقوم بمعظم الأشياء بصورة خاطئة.
- لدى الكذاب خوف مرضي في قرارة نفسه من الفشل، مع أن الفشل ليس بأمر مخجل، فهو اختبار يومي لبراعة وقوة الشخص، ولكن الكذاب لا ينظر للفشل على هذا النحو؛ بل ينظر إليه على أنه وباء، والاعتراف به يهدد مستقبله وعلاقاته وصورته.

استراتيجية التعامل معه:

واجه الكاذب بكذبه بشكل واضح، ثم عليك بتحويل الحدث إلى كيفية معالجة الفشل، والإخفاق بين الحين والآخر شيء حتمي في الحياة العملية لكل إنسان، بالرغم من عدم تقبلنا لها.



الشخص اللوام:

- عند مواجهته بأي تسائل، يلقي اللوم على شخص آخر.
- اللوم نوع من الكذب، لكنه أخطر؛ حيث أنه يلقي اللوم على شخص بريء.
- مثل الكذاب، يدمر كل صلاته الاجتماعية، لكنه لا يمتلك براعة الكذاب في إقناع الناس بكلامه.

استراتيجية التعامل معه:

بما أن اللوم من أشكال الكذب، فالمواجهة هي الحل: أحضر الشخص اللوام، والشخص الملام للتوصل إلى الحقيقة.



الشخص الثرثار:

- عادة ما يكون منعزلاً.
- يُصدر الكثير من الملاحظات.
- وجود جمهور صغير قد يُهَدّئ هذا الشخص.
- اندماجه بالأنشطة الاجتماعية قد يمتص غضبه.
- يبدو كأنه يمثل مجموعة كبيرة وقوية من الموظفين، والحقيقة أنه منعزل، ويمثل نفسه.
- يبحث عن جمهور، وكلما زادت وحدته كلما زادت جرأته في كتابة المذكرات وإجراء المكالمات لطرح ملاحظاته.

استراتيجيات التعامل معه:

- حث الشخص على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية بشكل منظم، ولو على فترات متباعدة.
- شكر الشخص على ملاحظاته، وإرساله لجهة أخرى لعرض الملاحظات عليها، وتنبيه الجهة الأخرى لهذا الأمر، وشكرهم على تعاونهم.



الشخص الطاعن من الخلف:

- أقل عزلة من الثرثار، لكنه كثير الكلام.
- يجب على المدراء عدم مكافأة الطاعن من الخلف؛ بل وعليهم التعامل معه بحزم، فهو يقتل الثقة المتبادلة، وروح الجماعة.
- يتمتع بارتباطات مؤقتة مع الموظفين الآخرين، وذلــك لاســتغلالهم لمصلحته الشخصية فيما بعد.

مثال على عملية الطعن من الخلف: أ، ب، ج ثلاثة موظفين يعملون مــع بعضهم البعض، وبعد فترة تشكلت بينهم رابطة ثقة، فأعرب أ عن كرهه للمدير، وبين ب قيامه بالبحث عن جهة العمل بديلة للعمل فيها، وفي اللحظة المناسبة يُطْلع ج مديره عن رغبات زميليه ليحصل بذلك على الترقية بدلاً منهما.

استراتيجيات التعامل معه:

- السر في التعامل معه، هو اكتشاف ما يريده بالضبط.
- قدر روح الجماعة بين الموظفين بشكل كبير وواضح؛ بحيــث لا يــتم مكافأة أو تشجيع الطاعن من الخلف.
- تأكد من المعلومات المنقولة إليك من الشخص الطاعن مــن الخلــف، وذلك للتقليل من الشك والنية السيئة التي يعتمد عليها هذا الشخص.
- ناقش أهداف العمل مع الطاعن من الخلف، وبــين مفــاهيم الســلوك الحضاري والمتمدن داخل جهة العمل.



الشخص الصديق المخلص الوحيد:

- لا يري جدوى من إيصال شكاواه إلى الإدارة أو المسئولين.
- يحيط نفسه بعزلة اجتماعية، ما عدا شخصًا أو شخصين فقط يثق بهما.
- يسبب في ضياع أوقات مهمة للآخرين؛ حيث يظـــل يشـــتكي لهـــم ويسمعهم آراءه مرات ومرات، فيشغلهم عن القيام بأمر منتج لجهة العمل.

استراتيجية التعامل معه:

زيادة عدد المستمعين إليه، فبدل أن يبث شواه لشخص أو شخصين فقط، يقوم هـــؤلاء الموثوق بهم بدعوة عدد أكبر للاستماع، فعندنا يكون لحديثه معني سيتفاعل معه عـــدد أكبر من الناس، وبالتـــالي تشجيعه على رفع مقترحاته، أما إذا لم يكن لكلامه فائدة، فيسري الناس يبتعدون عنه، وبالتالي يتعلم ألا يقول إلا ما هو مفيد.



الشخص المتطفل:

- يحاول شغل نفسه بتكوين علاقات مع الكثير من الموظفين.
- عادة ما يقوم زبدون قصد بإفساد أخلاقيات وخطط العمل بما يشيعه من أقاويل بصفة مستمرة.
- أغلب هذه الشخصيات تبحث عن الحب والاهتمام، فهم يستخدمون المعلومات التي لديهم للبدء بمحادثات وتكوين علاقات اجتماعية.

استراتيجيات التعامل معه:

- توعية الشخص المتطفل بالضرر الذي يقــع علــى الشخصــيات أو التخطيط أو المشاريع عندما تتسرب المعلومات قبل أوالها، أو بأسلوب محرف.
- تذكير الشخص المتطفل بالثقة التي وضعت فيــه مــن قبــل الإدارة، وأهمية تلك الثقة في علاقات العمل المستمرة.



الشخص عصبي المزاج:

- لديه مقدرة تعبيرية متطورة.
- لديه مدى معقول من العلاقات الاجتماعية.
- الشخص العصبي المزاج يبني لنفسه بيئة عمل مريحة؛ حيث أن النـــاس تتنحي عنه جانبًا، ولا تعارضه، لتجنب ثورته التي كالبركان.
- يتلاعب بزملائه وأحيانًا مديريه، وذلك بالتهديـــد الـــدائم بنوبـــات الغضب، فهم عادة ما يتجنبون ما قد يثير غضبه، لتجنب وقوع أي مشكلات أو مواجهات معه.

استراتيجيات التعامل معه:

- اجعله يدرك ما يجدى وما لا يجدى في علاقات العمل.
- لا تجعل الشخص العصبي المزاج يحصل على مزايا خاصة تحت تهديـــد نوبات الغضب.



الشخص المنعزل المرير:

- استغنى عن محاولة التعبير.
- استغني عن جميع صلاته بجهة العمل.
- يقوم بالقدر القليل الذي يكفي للاحتفاظ بالوظيفية.
- إن أُشرك في لجنة، يتغيب عن الكثير من اجتماعاته، ويظل صامتًا في الاجتماعات التي يحضرها.
- المنعزل يعتبر نفسه مشكلة بالنسبة لجهة العمل، ويسعد بالمضايقات التي يسببها سلوكه للآخرين.
- عادة ما يكون لسلوكه هذا دافعًا؛ حيث فاتته علاوة يستحقها أو أمرًا من هذا النوع، فهو يتصرف بهذا السلوك ليرد الإهانة لجهة العمل.

استراتيجيات التعامل معه:

- إشعار المنعزل بأهميته قد يؤدي به للقيام بدور مفيد.
- التحدي الواقع على المدير، هو ألا يعامل المنعزل كمشكلة؛ بل على العكس، يحاول أن يغير الأدوار، فيصبح المدير هو المشكلة ويطلب من المنعزل أن يساعده في الحل.



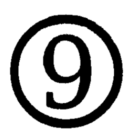
الشخص القتيل الصامت:

- إنه لا يتذمر ولا يشتكي كثيرًا، لكن تصرفاته وأفعاله تبين عدم رضاه عما يقوم به.
- قد تتطور الأمور، فيتعمد هذا الشخص تخريب بعض معدات وأجهزة جهة العمل، أو خططها وبرامجها.
- إن هذا الشخص من أكثر الأشخاص خطورة على جهة العمل، فهــو ليس لديه شيء يخشى أن يفقده.

أمثلة على هؤلاء الأشخاص: الموظف المنقول من إدارته التي يريدها – المدير المنعزل عن درجته – الموظف الذي ينتظر تقاعده بفارغ الصبر.

استراتيجيات التعامل معه:

على الإدارة حماية جهة العمل وعامليها من الشخص القتيــل الصــامت، وذلك عن طريقة مراقبته بشكل جيد، وتوظيفه في مهام منظمة جيدًا.



الشخص السياسي - مثير الفرقة:

- من أخطر الشخصيات ذات الطباع الصعبة.
- تحظي بانتباه ودعم الموظفين بجانب قدرتها على التعبير.
- يحاول أن يصع نفسه في موضع الوسيط بين الموظفين والإدارة.
- يمكن التغلب على الشخص السياسي بتفكيك قاعدة الموظفين من حوله.
- التودد للشخص السياسي بطريقة واضحة، قد يؤدي إلى زيادة سلطته.
- ليست الصداقة والعلاقات الاجتماعية هي ما تقوى هذا الشخص وتزيد من تماسك الموظفين حوله، وإنما الفجوات التي يحدثها الإهمال الإداري، فعندما يهمل المدير الاتصال الفعال بموظفيه، يبرز السياسي ليملأ هذه الفجوة.

استراتيجيات التعامل معه:

- قلل من سلطة السياسي بإعطاء الاهتمام والتأثير للجماعات والأفراد من مؤيديه.
- تجنب تضخيم سلطة السياسي عن طريق التودد إليه، أو من خلال المواجهة المباشرة معه.



الشخص المؤيد المعترض:

- يبدو دائمًا كأنه يعرف طريقة أفضل.
- يندمج باعتدال مع الموظفين الآخرين.
- يثير اعتراضات غير لازمة حتى مع أكثر المهام وضوحًا ودقة.
- إن تم مناقشة جميع هذه الاعتراضات لن يتوفر الوقت الكافي لإنجاز العمل في الوقت المطلوب.
- لا يمكن للمدير إهمال هذه الاعتراضات، وذلك لأن بعضها قد ينتج عنه مجموعة من الأفكار الجيدة.

استراتيجية التعامل معه:

تشجيع الموظفين لإبداء آراءهم ومقترحاتهم، مع توضيح وجوب كون هذه المقترحات مكتوبة بشكل واضح ودقيق – مبينًا الأسباب والنتائج والبدائل – فعادة ما لا يكون المؤيد المعترض قادرًا على صياغة اعتراضاته بهذه الطريقة، وبذلك، لن تصلك إلا الاعتراضات الجيدة، والتي تستحق المناقشة فقط.



أشخاص حزب المعارضين:

- تجنب الإدارة إغضابهم، يزيد من قوتهم.
- يمثلون مجموعة سرية ينتقدون أكثر مما ينتجون، فيقومون بالحكم على مجهود الآخرين بشكل اعتباطي.
- يمكن التعرف عليهم بسهولة، فهم يفكرون بنفس الطريقة، ويتصرفون معًا، ونادرًا ما يوضحون مواقفهم.

استراتيجيات التعامل معه:

- قد تؤدى مواجهتهم، ومطالبتهم بتوضيح مواقفهم، إلى نتائج طيبة.
- تقسيم هؤلاء المعارضين في لجان مختلفة، وفي كل لجنة يطلب منهم إبداء آرائهم، وغالبًا لن يتمكنوا من المعارضة السلبية، وذلك لأنهم بلا مؤيدين هناك.



الفوز في المواقف الصعبة:

فيما بعض المواقف التي من الممكن أن تحتك فها بذوي الطبـاع الصـعبة، والتي تتطلب منك بعض المهارة لتتمكن من الحصول على المعلومات المطلوبة منهم.

الموقف الأول: المقابلة

عندما تحتاج جهة العمل لتوظيف سريع، قد تصعب عملية الاختيار، وقـد تجبر جهة العمل على القبول بأي مرشح، وعندما يكون المرشح صعب الطباع، لن يكون من السهل استخراج المعلومات منه.

يفضل أن يتبع المدير عند المقابلة الأسلوب التالي: اسـتخدام أسـئلة ذات إجابات مفتوحة، بدلاً من إجابات: نعم ولا.

وفيما يلي عشر أمثلة لهذه الأسئلة:

١. أخبرني عن تحد قابلته في وظيفتك السابقة.
٢. كيف تحب أن تتم إدارتك؟.
٣. أين تحب أن ... ي نفسك بعد عام أو ثلاثة أعوام؟.
٤. أي نوعية من الناس تثير غضبك في مواقف العمل؟.
٥. كيف تتعامل مع ضغط المواعيد النهائية؟.
٦. ما نوعية الأعمال التي تجعلك أكثر رضًا؟.
٧. ما الذي أعجبك، والذي لم يعجبك في عملك السابق؟.
٨. ما أهم شيء لك في حياتك المهنية؟.
٩. ما الذي يمكنك إعطاءه لجهة العمل عند تعيينك لها؟.
١٠. ما المهارات التي نستطيع مساعدتك لتنميتها؟.

الموقف الثاني: تقييم الأداء

إن كانت النتائج في تقييم الأداء سيئة، سيكون من الصعب عليك إخبار الشخص ذو الطباع الصعبة بذلك، لذا يمكنك استخدام هذين الأسلوبين:

العرض:

قدم التقييم في شكل تقرير مكتوب، بدلاً من مواجهة الشخص مباشرة بشكل شفوي، وسيقوم هذا التقرير بتمهيد نفسية الموظف لمناقشة تقييم الأداء، ثم بعد ذلك يمكنك استدعاء الموظف وسؤاله عن النقاط التي يود أن يبدأ بها، وغالبًا ما سيبدأ بالنقاط الأبسط، وسيتدرج النقاش للنقاط الكبيرة.

المديح:

على أن يكون هذا الأمر بشكل منظم، فلن يتقبل الموظف أي مديح بشكل مجاملة فقط لإرضائه، فالمديح يفقد تأثيره إن ظهر بمظهر الخداع.

مثال: بإمكانك إخبار الموظف أن للتقييم عدة جوانب، وقد أبدع الموظف في بعض هذه الجوانب، وهذه هي الجوانب التي سنبدأ بنقاشها.



الموقف الثالث: الجلسات التأديبية

يكره الكثير من المدراء هذه الجلسات، فهي تدخلهم في مواجهات عاطفية مع مرؤوسيهم، فردود الفعل على كلمة: **أنت غير كفؤ**، قد تتفاوت ما بين البكاء والإهانات التي لا تنسى، وسبب ردود الأفعال هذه هي الصورة المرسومة في ذهن ذي الطباع الصعبة؛ حيث يفكر بأنه: سأجلس مع المدير، وسأستمع لاتهاماته، ثم سأبين له وجهة نظري.

وحتى يخرج المدير باستفادة من هذه الجلسات عليه كسر هذه الصورة الذهنية، وذلك بعدة أساليب:

- اختيار مكان غير متوقع، كأن تجري الجلسة التأديبية في مكتب الموظف بدلاً من مكتب المدير.
- اختيار الوقت بعناية، فالجلسات بعد الغداء عادة ما تكون مرحة وأقل عاطفية، من الجلسات التي تكون في أوقات ذات طاقة عالية، كفترة الصباح.



الموقف الرابع: مقابلة تارك الوظيفة

من المفيد جدًا مقابلة الأفراد الذين قرروا الانتقال لعمل جديد، فبالتأكيد ستكون لديهم الكثير من الملاحظات على جهة العمل، سواءً على سياساتها، أو إدارتها، أو موظفيها.

ولتتحقق الفائدة القصوى من هذه المقابلة يمكن اتباع الأساليب التالية:

- معاملة الموظفين المغادرين بأهمية، فبدلاً من عقد الاجتماع في مكان غير ظريف، اختر قاعات المؤتمرات أو أحد مكاتب المديرين التنفيذيين، ويفضل تقديم المشروبات خلال المقابلة.
- اختيار محاورًا لين الجانب، ولم تكن له صلة مباشرة بعمل الموظف المغادر، فذلك أحرى لأن يكون المحاور محايدًا.
- احرص على السرية التامة لما يتم قوله وكتابته في المقابلة، وحاول إثبات ذلك للموظف المغادر بعرض بعض سياسات جهة العمل التي تنص على سرية مثل هذه الإجراءات.
- شكر الموظف بشكل وافٍ على ما قدمه.

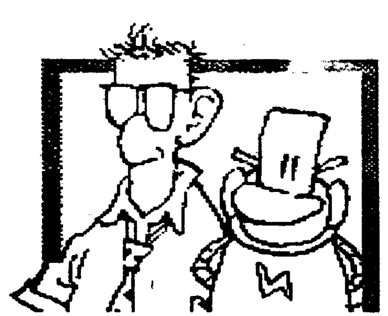


الموقف الخامس: إنهاء الخدمة

عند الاجتماع بشخص لإخباره أن جهة العمل قد قررت إنهاء خدمته، قد يتصرف بشكل غريب، فليس عنده شيء يخسره، فقد يرمي التهم والافتراءات الغريبة، والإهانات التي لا تنسى طول العمر.

ويمكن التقليل من حدوث هذا الأمر باستخدام بعض الأساليب، مثل:

- التمهيد للخبر، بكتاب رسمي بصيغة لطيفة يلمح لمثل هذا الخبر.
- التأكد من وصول الكتاب للموظف في وقت مناسب، كأن يكون قبل انصرافه من العمل بساعة؛ حيث تكون طاقته أقل من الصباح.
- كن موجودًا للحديث، ولكن ليس دائمًا، أي افتح بابك لمناقشة القرار، لكن بعد أن تهدأ عاصفة الغضب في نفس الموظف، ولا يعتبر هذا جبنًا؛ بل هو لمصلحة الطرفين.



أخيراً ...

إذا لم تنتقل للعيش في جزيرة مهجورة، فإنك لن تستطيع الهروب أبدًا من الشخصيات ذات الطبيعة الصعبة في حياتك المهنية.

إذاً، لماذا لا تحقق نجاحًا في تعاملك مع هذه الشخصيات؟، إنك بفهمك لما يثيرهم يمكنك أن تفهم ما يثيرك.





ظاهرة التعلق بالأشخاص

إن الناس في شئون الحياة أصناف متقاربة، ومتباعدة، ولذا كان لزامًا تنزيل الناس منازلها فيما يستوجب ذلك في التعامل ... وغيره.

بدأت تظهر في أوساط الشباب ظاهرة أزعجت الكثير من المربين، واختلفت آراؤهم في كيفية التعامل مع أصحابها، وهي ظاهرة التعلق بالأشخاص.

كيف يمكن الخلاص من هذه الآفة؟

فيما يلي موقف المربين نحو هذه المشكلة، وكيف يمكن التعامل مع الشباب الذين يتصفون بشيء من التميع أو حسن الصورة؟، وخاصة أن هذا النوع بدأ في ازدياد نظرًا لتغير مجريات الحياة ٠وجود الترف ودواعيه وقنوات الإباحة وانفتاح حضارة الغرب على الشرق، والتنافس بين الشباب في هذا الأمر وحب المظهرية، فليس من المعقول أن نتجاهل أو لا نتكلم عنه، فالواقع يفرض ذلك.

التعلق بالأشخاص، له صور كثيرة نتيجة لتنوع أسبابه وأنواعه واختلاف السن والمحاضن، فيصعب التشخيص والتقعيد، لكل حالة بعينها لكن مالا يدرك كله لا يترك كله أو بعضه.



ولقد ترددت في الكتابة عن هذا الموضوع، ولما رأيت كثرة الأسئلة عنه والإشكالات تجاهه، ووجود هذه النوعية في المحاضن التربوية، وبعد استشارة في طرحه كانت النتيجة كما يلي:

موقف التفريط:

ولهم رأيان، هما:

عدم قبوله في المحضن:

وذلك لأسباب، أهمها:

- صعوبة التعامل مع هذا النوع.
- أن هذا النوع لا يعول عليه في شيء.
- أنه يحتاج إلى مزيد من العناية والاهتمام.
- ردة فعل لبعض المشكلات داخل المحاضن التربوية.
- خوفًا على نفسه ومحضنه وأفراده من التعلق به وحدوث المشكلات.

قبوله:

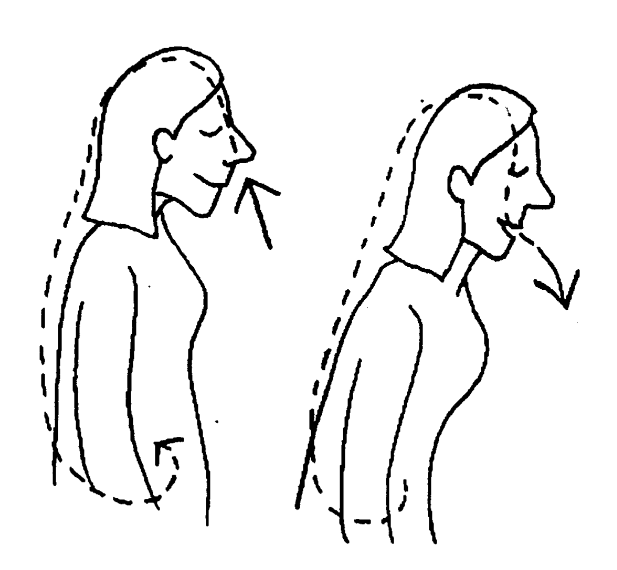
لكن عدم المبالاة به والإعراض عنه وتهميشه لأسباب، أهمها:

- أن وجوده تحصيل حاصل.
- أن يكل أمره لأحد الشباب.
- عدم معرفته بآثار إهمال هذا النوع.
- أن هذا هو الأسلوب المناسب لتربيته.

نتائج هذا الموقف وآثاره:

ضياع الفرد وتلقف أهل الشر له، ومحاولة إفساده والعبث به، والـزمن هذا ليس كالزمن السابق، وإذا لم يقبل في المحضن، فإنه لن يذهب إلى أهل الشر أو يبحثون عنه ويدبرون المؤامرات له ... وهذا على رأي عدم القبول.

وجود التعلق به وآثاره من قبل الأفراد ... وهذا على رأي الإهمال.



موقف الإفراط:

وهو الاهتمام والعناية به بشكل كبير، وله أسباب أهمها:

- محاولة كسبه وتألفه.
- حتى لا يتعلق به أحد من الأفراد.
- الحفاظ عليه من الفساد، ومحاولة إصلاحه.

نتائج هذا الموقف وآثاره:

- اهتمام الآخرين بمظهرهم حتى يهتم بهم.
- إساءة الظن بالمربي، وفتح باب القيل والقال.
- انشغال المربي به عن كثير من الأفراد والقدرات والأعمال.
- تفضيل المربي لهذا الفرد وتقريبه منه واستشارته والأخذ برأيه.
- تجرؤ الفرد ذاته على المتربي لكثرة الخلطة معه ولين الجانب له.
- التفكك داخل المحضن ووجود المشكلات والتحزبات والشحناء.
- محاولة الإفـ[illegible] بن المربي. وهذا الفرد من قبل الأفراد ... وغيرهم.
- عدم العدل بين الأفراد؛ مما يشكك الأفراد في مصداقية التزام المربي وسلامة منهجه.
- ضياع الأوقات معه بلا فائدة ومراقبته ومتابعته والدخول في دوامة لانهاية لها إلا الفشل الذريع.
- إعجاب الفرد بذاتـــه وغروره والتعالي على الأفراد، ومن ثم تضيق به الدنيا ويكره المحضن وأفراده والمربي، ثم النتيـــجة الخروج من المحضن والسقوط والانتكاسة.

موقف الاعتدال والوسطية:

وهو لا إفراط ولا تفريط - قبوله بلا إهمال ولا شدة اهتمام - ويمكن التعامل في منهج الوسط من خلال النقاط التالية:

- بيان حقيقة الأخوة في الله.
- بيان مقومات الصديق الصالح، وكيفية اختياره؟.
- بيان حقيقة التعلق وأنواعه وآثاره، فالوقاية خير من العلاج.
- زجر المتربين عن تربية الشعور ولبس الملابس الفاتنة ... وغيرها.
- تكليف هذا النوع بالأعمال البدنية حتى يتعود على الخشونة، واستخدام أسلوب الشدة معه في بعض الأحيان.
- ملء أوقات الأفراد وتكليفهم بما يقضي على الفراغ، وهم في منازلهم،

وإذا تربي هذا النوع تربية جادة ووجه للعلم ... وغيره، فإنه - إن شاء الله - لن تميل به الأهواء، ويوجد من هذ النوع من هو جاد في حياته في كثير من المحاضن.

- غرس قضايا التواضع في الملبس والزهد في الدنيا، وأن العبرة بجمال الباطن لا الظاهر، وأن الله ينظر إلى القلوب لا الأشكال والأجسام.

ومن أهم العوامل المساعدة على ذلك:

- رؤية ذلك على المربي.
- زيارة العلماء الزاهدين.
- تأمل أحوال الفقراء والمساكين.
- القراءة في سير السلف الصالح.

- استشارة المربين وأصحاب الخبرات.
- عدم الارتباط به كثيرًا، والبعد عن الخلوة به.
- الارتقاء بهم نحو أهداف سامية وغايات منشودة.
- عدم إدخال الأفراد في حلول قضايا التعلق مهما لزم الأمر.
- عند بعثه للقيام بعمل، إما بعثه منفردًا أو على الأقل اثنين معه.
- التشديد في مسألة اللباس أثناء السباحة والرياضة ومتابعة الأفراد.
- محاولة تغيير من يذهب معه لإيصاله إلى منزله إذا كان صغيرًا، أو للقيام بعمل، وإذا ذهب المربي معه فيأخذ معه كذلك بعض الأفراد.
- إن كان المتعلقان اجتماعهم أمر لابد منه فإشغالهم بما يملأ وقتهم سويًا إن كان هذا التعلق لا يصل إلى فعل مكروه أو محرم، أو يؤثر أحدهما على الآخر التزامًا.
- محاولة منع التليفون المحمول الثنائي في الرحلات والسفريات، وإن كان ولابد فثلاثيًا، وليكن الطرف الثالث ممن له تقدير عند أحدهما أوكلاهما؛ بحيث لا يحاولان إظهار التبرم منه والابتعاد عنه.
- عدم الاستماع للأفراد حول أي شخصين تثار حولهم قضية التعلق والتشديد في ذلك، وعدم إتاحة الفرصة لأحد ولو كان من المقربين سدًا لذلك الباب، ومن ثم التأكد من ذلك دون شعور أحد بذلك.
- محاولة مراعاة تقسيم الأفراد في التقسيم الأسرى في الأنشطة والرحلات والحراسة في المخيمات وأثناء الانتقال في السيارات، وليكن لكل منهما عمل كنواب مشرفى الأسر أو الثقافي ... وغيرها؛ بحيث ينشغل كل منهما عن الآخر بالعمل الذي كلف به.

- التأني وعدم الاستعجال في اتخاذ القرارات.
- الحذر من موقف الإفراط والتفريط خشية الوقوع في آثارهما.
- عدم تكبير القضايا عند أدنى شك، فهذا يسبب الانشغال الذهني والانصراف عن القضايا الأساسية في التربية.
- لنعلم أنه من خلال التجربة أن قضايا التعلق بأنواعه لا تطول، وإن طالت فلابد لها من النهاية، أو الرجوع إلى حد المحبة الطبيعية إن كانت خالصة لله، ولذا لا يستطيل المربي المشكلة وعلاجها.
- أسلوب المصارحة مع المتعلقين عن قضية التعلق بحد ذاتها أمر له تبعات وسلبيات، فالأولى تركه لكن يمكن الحديث معهما عن قضايا واضحة للعيان ككثرة اللقاءات والسفريات والسهر في غير فائدة، وأمور تصل إلى درجة التحريم عند التأكد منها أو فعل ما لا ينبغي ويؤثر على التزامهم.
- **آخر العلاج**: الكي، فإذا تأزم الأمر واستفحلت المشكلة وأصبح الأمر يشكل بداية الانحراف والفتور، لزم التفريق بينهما بنقل أحدهما إلى محضن آخر بأسلوب غير مباشر يظهر منه الإيجاب لا السلب، كأن يقال المحضن الآخر بحاجة إليك، أو أنه أقرب إليك أو نقله إلى محضن أفراده كبار في السن إذا كان مقاربًا لهم في السن حتى تستفيد وتفيد أكثر، وإلا يمكن افتعال مشكلة يكون النقل عقابًا له فيها، أو بمجرد خطأ يصدر منه يستحق النقل أو يحول من البداية إلى أحد المربين الذين يتقنون فن التعامل مع هذا النوع.

- لا تفكر فيما مضى، فقد ذهب وانقضى.
- عليك بالرياضة، واجتنب الكسل، واهجر الفراغ.
- لا تهتم بالغد، لأنك إذا أصلحت يومك صلح غدك.
- جدد حياتك، ونوع أساليب معيشتك، وغير من الروتين الذي تعيشه.
- اهجر المنبهات والإكثار من الشاي والقهوة، واحذر التدخين ... وغيرها.
- لا تجالس البغضاء والثقلاء والحسدة، فإنهم حمى الروح، وهم حملة الأحزان.
- البلاء يقرب بينك وبين الله، ويعلمك الدعاء، ويذهب عنك الكبر والفخر والعجب.
- أكثر من الاستغفار، فمعه الرزق والفرج والذرية والعلم النافع والتيسير وحط الخطايا.
- لا تتأثر من القول القبيح والكلام السيئ الذي يقال فيك، فإنه يؤذي قائله، ولا يؤذيك.
- إياك والذنوب، فإنها مصدر الهموم والأحزان، وهي سبب النكبات وباب الأزمات والمصائب.
- سب أعدائك لك وشتم حسادك يساوي قيمتك، لأنك أصبحت رجلاً مهمًا وشيئًا مذكورًا.
- كرر لا حول ولا قوة إلا بالله، فإنها تشرح البال، وتصلح الحال، وتحمل بها الأثقال، وترضي ذا الجلال.

• ابسط وجهك للناس تكسب ودهم، وألن لهم الكلام يحبوك، وتواضع لهم يجلوك.

• ابدأ الناس بالسلام، وحيهم بالبسمة وأعرهم الاهتمام، لـتكن حبيبًـا إلى قلوبهم قريبًا منهم.

• اعلم أن من اغتابك، فقد أهدى لك حسناته، وحط من سيئاتك، وجعلك مشهورًا، وهذه نعمة.

• كن واسع الأفق والتمس الأعذار لمن أساء إليك لتعش في سكينة وهدوء، وإياك ومحاولة الانتقام.

• لا تفرح أعداءك بغضبك وحزنك، فإن هذا ما يريدون، فلا تحقق أمنيتـهم الغالية في تعكير حياتك.

• لا تضيع عمرك في التنقل بين التخصصات والوظائف والمهن، فإن معـنى هذا أنك لم تنجح في شيء.

• أنت الذي تلون حياتك بنظرتك إليها، فحياتك من صنع أفكـارك، فـلا تضع نظارة سوداء على عينيك.

• اهجر العشق والغرام والحب المحرم، فإنه عذاب للروح، ومرض للقلـب، وافزع إلى الله، وإلى ذكره وطاعته.

• إذا وقعت في أزمة، فتذكر كم أزمة مرت بك ونجاك الله منها، حينها تعلم أن من عافاك في الأولى سيعافيك في الأخرى.

مهارات تجعلك محبوبًا بين الناس

فيما يلي بعض المهارات، التي تجعلك محبوبًا بين الناس، وهي:

١. تواضع، فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم.
٢. تفنن في تقديم النصيحة، ولا تجعلها فضيحة.
٣. للناس أفراح وأحزان فشاركهم في النفوس.
٤. كن إيجابيًا متفائلاً، وابعث البشرى لمن حولك.
٥. تعلم فن الإنصات، فالناس تحب من يصغي لها.
٦. إذا قدمت معروفًا لشخص ما، لا تنتظر منه مقابل.
٧. وسع دائرة معارفك، واكسب في كل يوم صديق.
٨. عليك بالعفو عن الزلات، وتغليب نفسية التسامح.
٩. اظهر الحب وصرح به، فكلمات الود تأسر القلوب.
١٠. تجنب تصيد عيوب الناس، وانشغل بإصلاح عيوبك.
١١. ابتسم، فالابتسامة مفعولها سحري، وفيها استمالة للقلوب.
١٢. لا تبخل بالهدية ولو قل سعرها، فقيمتها معنوية أكثر من مادية.
١٣. امدح الناس إذا احسنوا، فالمدح أثره في النفس، ولكن لا تبالغ.
١٤. اسع لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وصداقاتك.
١٥. أظهر الاهتمام والتقدير للطرف الآخر، وعامل الناس كما تحب أن يعاملوك.
١٦. في تفقد الغائب والسؤال عنه ضمان لكسب الود واستجذاب القلوب.

١٧. أبدأ الناس بالسلام والتحية، ففي السلام تهيئة وتطمين للطرف الآخر.

١٨. اقض حاجات الناس تصل إلى قلوبهم، فالنفوس تميل إلى من يقضي حاجاتها.

١٩. حدث الناس بمجال اهتمامهم، فالإنسان يميل إلى من يحاوره في مجال اهتمامه.

٢٠. انتق كلماتك [illegible] مكانتك، فالكلمة الحسنة خير وسيلة لاستمالة القلوب.

نصائح لمن يتصدى لمناصحة الناس

فيما يلي بعض النصائح، التي يجب أن يلم بها من يتصدى لمناصحة الناس وإرشادهم، وهي

الكلمة الطيبة والابتسامة:

للكلمة الطيبة والابتسامة سر لقبول النصيحة، فكلمة لينة رقيقة، وابتسامة ساحرة، هي خير شفيع لقبول النصيحة.

النصيحة بالسر:

يكره الإنسان التشهير، وتعتبر هنا النصيحة فضيحة، لهذا يحاول الدفاع عن نفسه، ولقد حث الشرع على النصيحة بالسر.

"المؤمن يستر والفاجر يهتك"

تذكر:

الهدف من النصيحة أن يقلع الإنسان عن الخطأ، وليس الغرض إشاعة عيوبه أمام الناس.

انتقاء الأسلوب:

عليك انتقاء الأسلوب الأمثل في العرض، ومحاولة الترغيب والترهيب والثناء الشرعي بما فيه، ومحاولة ضرب الأمثلة الماضية والحاضرة.

أسلوب الحكمة:

الشدة من غير عنف، واللين من غير ضعف.

التلميح دون التصريح:

أحيانًا يكون التلميح بالنصيحة أفضل من التصريح، **أي محاولة النصح** بطريقة غير مباشرة.

ويفضل البعد عن النقد المباشر، وأسلوب الأمر، **فهذا أدعى للقبول.**



روشتة لفن التعامل مع الناس

يمكن تلخيص فن التعامل مع الناس، في النقاط التالية:

- محبة الناس، ومعاملتهم معاملة حسنة.
- الإلمام بخصائص النمو، ودراستها دراسة جيدة.
- الاستماع لهم، وحل مشكلاتهم؛ مما يكسبهم الثقة في النفس.
- استخدام أسلوب القصة والحوار، فهو أسلوب محبب يجذب انتباه الناس.
- مراعاة الفروق الفردية في التعامل، والنزول إلى مستواهم في التفكير، والتعامل معهم حسب أعمارهم.
- أخطأ من قال إن النزول لمستوي تفكير الناس، يعد عيبًا وضعفًا في شخصية الإنسان، فالنزول لمستوي تفكير الناس من المهارات التي يتميز بها الإنسان الموهوب، والذي يجيد فن التعامل مع الناس.
- لا تؤدي القسوة إلى الوصول لنتائج حسنة.

قال تعالى:

"فبما رحمة من الله لنت لهم، ولو كنت فظًا غليظ القلب لانفضوا من حولك، فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر"

- لم أجد أسهل مجهودًا، ولا أفعل تأثيرًا في تملك قلوب الناس من الإنصات إليهم، فبنظرة فاحصة على أصدقائنا الذين نحبهم، نجد أنهم يشتركون في صفة الإنصات إلينا، ولذلك نحبهم.

د/عمرو بدران



مراجع الكتاب

أولاً: المراجع العربية:

١. القرآن الكريم.

٢. آرثر بل، ودبل سميث: كيف تنتصر على ذوي الطباع الصعبة، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، ٢٠٠٢م.

٣. عـلا محجـوب: طريقك إلى قلوب الآخرين، القـاهرة، دار اللطـائف للنشـر والتوزيع، ٢٠٠٢م.

٤. رضا علوي سيد أحمد: فن التعامل مع الناس .. لمحات سلوكية في أخلاقيات العلاقات الإنسانية، بيروت، مكتبة الفردوس للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م.

٥. محمود السيد أبو النيل: علم النفس الاجتماعي، الجزء الثاني، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٨٥م.

٦. فيفيان بـوكمان: كيف تتحدث بثقة أمام الناس، ، ترجمة مكتبة جريـر، الريـاض، ٢٠٠١م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

7 - Good, C.V. : **Dictionary of Education**, 3 rd, Mc. Grow Hill, New York, 1993.

ثالثاً: الشبكة العالمية للمعلومات:

8 - http://www.alnoor-world.com

9 - http://www.eqla3.com

10 - http://www.google.com





للاستفسار

د/ عمرو حسن أحمد بدران

DrAmroBadran@Hotmail.Com
0105729929